

## デイサービス森野 利用者満足度調査 集計結果

実施期間	2023年2月1日～2023年2月28日
登録利用者数	98
配布枚数	92
回収枚数	65
回収率	70.7%

※合計回答数が配布枚数に満たない差数については未回答数です。

問 1	選択肢	回答数	割合
事業所の過ごし方は、あなたにとって合っていると思いますか(急がされたり待たされたりすることは少ないですか)	はい	61	95.3%
	どちらともいえない	3	4.7%
	いいえ	0	0.0%
	非該当	0	
【自由意見】 ・とっても楽しい時間を過ごしています			

問 2	選択肢	集計	割合
あなたは、身の回りのことで必要な手助けを受けられていると思いますか(食事・入浴・排泄など)	はい	33	66.0%
	どちらともいえない	1	2.0%
	いいえ	16	32.0%
	非該当	12	
【自由意見】 ・細かく指導してくれるので助かる			

問 3	選択肢	集計	割合
あなたが事業所で興味・関心が持てる行事や活動はありますか	はい	35	61.4%
	どちらともいえない	18	31.6%
	いいえ	4	7.0%
	非該当	3	
【自由意見】 ・花や苗等を皆さんと一緒に育てる喜びがあります			

問 4	選択肢	集計	割合
あなたにとって、事業所での活動や機能訓練(体操や運動など)が自宅での生活を続けるために役立つと思いますか	はい	57	90.6%
	どちらともいえない	5	7.8%
	いいえ	1	1.6%
	非該当	0	
【自由意見】			

問 5	選択肢	集計	割合
あなたは、適切な情報提供やアドバイスを職員がしてくれていると思いますか	はい	59	92.2%
	どちらともいえない	4	6.2%
	いいえ	1	1.6%
	非該当	1	
【自由意見】 ・適切なアドバイスをいただいております			

問 6	選択肢	集計	割合
あなたは、事業所の生活スペースは清潔で整理された空間になっていると思いますか	はい	47	81.0%
	どちらともいえない	8	13.8%
	いいえ	3	5.2%
	非該当	0	
【自由意見】			

問 7	選択肢	集計	割合
あなたは、職員の言葉遣いや態度、服装などが適切だと思いますか	はい	52	89.7%
	どちらともいえない	5	8.6%
	いいえ	1	1.7%
	非該当	0	
【自由意見】			

問 8	選択肢	集計	割合
あなたがけがをしたり、体調が悪くなったときの、職員の対応は信頼できますか	はい	48	90.6%
	どちらともいえない	5	9.4%
	いいえ	0	0.0%
	非該当	6	
【自由意見】 ・普段から自分自身の状態を話してあるので体調が悪いことも云いやすい			

問 9	選択肢	集計	割合
あなたは、利用者同士のいさかいやいじめ等があった場合の職員の対応は信頼できますか	はい	39	81.2%
	どちらともいえない	8	16.7%
	いいえ	1	2.1%
	非該当	9	
【自由意見】 ・信頼できると思います			

問 10	選択肢	集計	割合
あなたは、職員があなたの気持ちを大切にしながら対応してくれていると思いますか	はい	57	96.6%
	どちらともいえない	1	1.7%
	いいえ	1	1.7%
	非該当	0	
【自由意見】 ・とても親切です			

問 11	選択肢	集計	割合
あなたのプライバシー(他の人に見られたくない、聞かれたくない、知られたくないと思うこと)を職員は守ってくれていると思いますか	はい	54	93.1%
	どちらともいえない	4	6.9%
	いいえ	0	0.0%
	非該当	1	
【自由意見】			

問 12	選択肢	集計	割合
あなたのサービスに関する計画(目標)を作成したり見直しをする際に、事業所はあなたや家族の状況や要望を聞いてくれますか	はい	46	88.5%
	どちらともいえない	6	11.5%
	いいえ	0	0.0%
	非該当	4	
【自由意見】			

問 13	選択肢	集計	割合
あなたの計画やサービス内容についての説明は、わかりやすいと思いますか	はい	47	83.9%
	どちらともいえない	9	16.1%
	いいえ	0	0.0%
	非該当	1	
【自由意見】			

問 14	選択肢	集計	割合
あなたが不満に思ったことや要望を伝えた時、職員は、きちんと対応してくれていると思いますか	はい	45	84.9%
	どちらともいえない	6	11.3%
	いいえ	2	3.8%
	非該当	6	
【自由意見】 ・丁寧に対応してくれます			

問 15	選択肢	集計	割合
あなたが困ったときに、職員以外の人(役所や第三者委員など)にも相談できることをわかりやすく伝えてくれましたか	はい	29	69.0%
	どちらともいえない	12	28.6%
	いいえ	1	2.4%
	非該当	15	
【自由意見】			

総合的な満足度に関する質問	選択肢	集計	割合
現在利用している通所介護を総合的にみて、どの程度満足していますか	大変満足	23	38.3%
	満足	34	56.7%
	どちらともいえない	3	5.0%
	不満	0	0.0%
	大変不満	0	0.0%
【自由意見】 ・何も心配しないで過ごさせてもらっています。常に感謝です。ありがとうございます。			

## 調査のお願い

このたび、デイサービス森野は、よりよいサービスの実施をめざして、アンケート調査を実施することになりました。この調査は、デイサービス森野を利用されているご利用者様の方が、提供されているサービスに対して、どのように感じていらっしゃるかを把握するため、調査を実施することになりました。

調査結果は、デイサービス森野のご利用者様調査としてまとめられ、町田市の指定管理者管理運営状況として報告すると共に、それを基にデイサービス森野のサービスの質の向上を目的としてご利用することになっています。

調査に関しては、記入者を特定したり、調査結果の内容を、株式会社楓の風法人内、デイサービス森野、町田市の指定管理者管理運営状況評価記載の目的以外に使用することは絶対にいたしません。ご多忙の折恐縮ですが、調査の趣旨をご理解の上、ぜひともご協力のほどお願いいたします。

### ■ 記入に当たって

- ・この調査は、デイサービス森野を利用されているご本人自身がお答えください。※ご本人様では難しい場合は、ご家族様や介助者と相談しながら、またご家族様がご本人様のお気持ちを推察してお答えをしても大丈夫となっています。
  - ・1世帯に2人以上利用者の方がいらっしゃる場合は、お手数ですがそれぞれご記入ください。
  - ・あてはまる番号に○をつけてお答えください。
  - ・あなたにあてはまらない質問については、「4 非該当」に○をつけてお答えください。
  - ・質問ごとにご意見などがある場合は、(自由意見)欄にご記入ください。
  - ・調査票については、令和5年2月28日(火)までにアンケート回収箱に投函してください。
- ※ご利用者様が特定できないよう、回収は期限終了を過ぎてから開封させていただきます。

最初に、調査票に回答された方はどなたかお聞かせください。

(1つに○)

1. サービス利用者本人
2. 本人が家族や介助者と相談しながら回答
3. 家族が本人の気持ちを推察して回答
4. その他 ( )

現在ご利用の地域密着型通所介護についておたずねします

あなたの気持ちに最も近い番号を1つだけ選び、○印をお付けください。

《サービスの提供》

	はい	どちらとも いえない	いいえ	非該当
問1. 事業所の過ごし方は、あなたにとって合っていると思いますか（急がされたり待たされることは少ないですか）	1	2	3	4
(自由意見)				
問2. あなたは、身の回りのことで必要な手助けを受けられていると思いますか（食事・入浴・排泄など）	1	2	3	4
(自由意見)				
問3. あなたが事業所で興味・関心が持てる行事や活動はありますか	1	2	3	4
(自由意見)				
問4. あなたにとって、事業所での活動が自宅での生活を続けるために役立つと思いますか	1	2	3	4
(自由意見)				
問5. あなたは、適切な情報提供やアドバイスを職員がしてくれていると思いますか	1	2	3	4
(自由意見)				

《安心・快適性》

	はい	どちらとも いえない	いいえ	非該当
問6. あなたは、(事業所名)の生活スペースは清潔で整理された空間になっていると思いますか	1	2	3	4
(自由意見)				
問7. あなたは、職員の言葉遣いや態度、服装などが適切だと思いますか	1	2	3	4
(自由意見)				
問8. あなたがけがをしたり、体調が悪くなったときの、職員の対応は信頼できますか	1	2	3	4
(自由意見)				
問9. あなたは、利用者同士のいさかいやいじめ等があった場合の職員の対応は信頼できますか	1	2	3	4
(自由意見)				

《利用者個人の尊重》

	はい	どちらとも いえない	いいえ	非該当
問10. あなたは、職員があなたの気持ちを大切にしながら対応してくれていると思いますか	1	2	3	4
(自由意見)				
問11. あなたのプライバシー(他の人に見られたくない、聞かれたくない、知られたくないと思うこと)を職員は守ってくれていると思いますか	1	2	3	4
(自由意見)				
問12. あなたのサービスに関する計画(目標)を作成したり見直しをする際に、(事業所名)はあなたや家族の状況や要望を聞いてくれますか	1	2	3	4
(自由意見)				
問13. あなたの計画やサービス内容についての説明は、わかりやすいと思いますか	1	2	3	4
(自由意見)				

《不満・要望への対応》

	はい	どちらとも いえない	いいえ	非該当
問14. あなたが不満に思ったことや要望を伝えたとき、職員は、きちんと対応してくれていると思いますか	1	2	3	4
(自由意見)				
問15. あなたが困ったときに、職員以外の人（役所や第三者委員など）にも相談できることをわかりやすく伝えてくれましたか	1	2	3	4
(自由意見)				

《総合的な感想についてお聞きします》

〔1〕現在利用している地域密着型通所介護を総合的にみて、どの程度満足していますか。

(1つに○)

大変満足	満足	どちらとも いえない	不満	大変不満
1	2	3	4	5

〔2〕日頃お感じになっているデイサービス森野に対するご意見・ご要望など、ご自由にお書きください。

〔3〕今回の調査についてお気づきになった点など、ご自由にお書きください。

最後にあなた（利用者）ご自身についておたずねします

F 1. あなたの年齢 （1つに○）

- |             |             |             |             |
|-------------|-------------|-------------|-------------|
| 1. 65歳未満    | 2. 65～70歳未満 | 3. 70～75歳未満 | 4. 75～80歳未満 |
| 5. 80～85歳未満 | 6. 85～90歳未満 | 7. 90歳以上    |             |

F 2. あなたの性別 （1つに○）

- |      |      |
|------|------|
| 1. 男 | 2. 女 |
|------|------|

F 3. 要介護度 （1つに○）

- |         |         |         |         |
|---------|---------|---------|---------|
| 1. 要介護1 | 2. 要介護2 | 3. 要介護3 | 4. 要介護4 |
| 5. 要介護5 | 6. 要支援1 | 7. 要支援2 |         |

F 4. サービスの利用年数 （1つに○）

- |              |             |             |
|--------------|-------------|-------------|
| 1. 1年未満      | 2. 1年以上3年未満 | 3. 3年以上5年未満 |
| 4. 5年以上10年未満 | 5. 10年以上    |             |

ご協力ありがとうございました。

この調査票は、デイサービス森野内に設置されているアンケート回収箱に3月17日（金）までに投函を  
よろしくお願ひ致します。